Manuel qualité et directives relatives aux biens durables

QVC France - Exigences générales

Sommaire

A1. Introduction

A1.1 Objet

A1.2 Portée

A2. Agrément d'approvisionnement du fournisseur

A3. Inspection de la première pièce (FPI) et approbation produit

A4. Exigences générales

A4.1 La directive générale sur la sécurité des produits (GPSD) 2001/95/CE

A4.2 Le règlement sur l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation des substances chimiques (REACH)

A4.3 Produits en bois

A4.4 Produits électriques

A4.4.1 La directive RoHS 2011/65/UE

A4.4.2 Déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE)

A4.4.3 Directive relative aux piles et accumulateurs ainsi qu'aux déchets de piles et d'accumulateurs 2006/66/CE

A4.4.4 Exigences en matière d'éco-conception

A4.4.5 Directive « basse tension » (2006/95/CE)

A4.4.6 Compatibilité électromagnétique (CEM) (2004/108/CE)

A4.4.7 Types de prises

A4.5 Exigences en matière de conditionnement

A4.5.1 Langue de l'étiquetage

A4.5.2 Biens dangereux (directive UE 1272/2008)

A4.5.3 Offres réciproques et sollicitations des clients

A4.5.4 Affirmations de vente « sur l'emballage »

A4.5.5 Marques de recyclage

A5. Contacts principaux

Annexe A - Suivi de modification des documents (utilisation QA)

A1. Introduction

A1.1 Objet

Ce manuel expose en détail les exigences techniques minimum relatives aux biens durables fournis à QVC France.

Ce manuel doit être lu en parallèle de tous les documents se rapportant à la politique QA et les exigences produit. Ces derniers sont disponibles auprès du service Assurance qualité.

Ce manuel ne contient pas d'exigences relatives au conditionnement des biens en grande quantité dans le cadre de la réception des biens dans les entrepôts QVC. Ces informations se trouvent dans le Manuel QVC de logistique fournisseur.

A1.2 Portée

Ce manuel, et les informations qu'il contient, sert d'outil pour aider les fournisseurs et QVC à vendre et développer des produits qui répondent aux attentes des clients QVC ainsi que promouvoir la sécurité relative aux produits. Le fournisseur est entièrement responsable des éléments suivants :

- Développer des produits qui sont conformes aux exigences normatives en vigueur, applicables à tous les produits et ce dans tous les pays où ils seront commercialisés
- Garantir que les produits répondent aux exigences spécifiques des réglementations européennes pertinentes et qu'ils sont, par conséquent, sûrs à utiliser dans des conditions prévisibles et adaptées à l'usage prévu
- Garantir que toutes les exigences du Groupe QVC en matière de qualité, performances et de fabrication sont respectées
- Garantir que les produits sont testés conformément aux normes juridiques les plus récentes et que preuve puisse en être faite sur demande
- Tenir des dossiers de contrôle qualité et une traçabilité appropriés en cours de production qui comprennent le codage par lot des produits, permettant ainsi leur traçabilité dans les dossiers de production
- S'assurer du suivi et contrôle des sources relatives aux matières premières afin de garantir une conformité continue pendant les cycles de production de répétition

A2. Agrément d'approvisionnement du fournisseur

Avant tout approvisionnement de produit à QVC, les fournisseurs doivent réussir le processus QVC d'approbation fournisseur.

Ceci permet à QVC d'évaluer les risques que représente le fournisseur en fonction de critères clés axés sur leur capacité à fournir systématiquement des produits sûrs, légaux et éthiques. Les résultats de cette évaluation des risques déterminent si le fournisseur doit ou non fournir des échantillons et des fiches techniques pour son/ses produit(s) avant qu'il(s) n'arrive(nt) chez QVC.

Produits de la marque QVC

Tous les fournisseurs procurant un ou des produits destinés à être vendus sous la marque QVC, ou une marque appartenant à QVC, devront se soumettre à un audit d'usine avant l'approvisionnement des produits. Le fournisseur devra également soumettre des échantillons et des fiches techniques à l'équipe Assurance qualité pour approbation.

Les produits de ce type devront systématiquement être approuvés par l'équipe Assurance qualité QVC jusqu'au processus d'approbation de la première pièce.

A3. Inspection de la première pièce (FPI) et approbation produit

En collaboration avec son équipe Assurance qualité (QA), QVC procède à un niveau d'inspection des échantillons de tous les produits que l'entreprise envisage de commercialiser. Ce niveau d'inspection est déterminé par l'association entre le niveau de risque que représente le fournisseur (défini au cours du processus QVC d'approbation fournisseur) et le risque que représente le produit pour l'entreprise.

Les produits sélectionnés pour l'inspection de la première pièce (FPI - First Piece Inspection) seront inspectés, le but de cette inspection étant de :

- Vérifier que les biens fournis sont conformes à QVC et aux exigences légales et que le fournisseur/fabricant a rempli ses obligations en la matière
- Confirmer que les bien évalués peuvent être vendus sur le marché français
- Garantir que les essais produits peuvent être attestés et que les fiches techniques produit sont correctement tenues à jour
- Procéder aux essais de transit requis et confirmer/établir les bons d'expédition des lots de produits
- S'assurer que toutes les illustrations, documentations d'accompagnement et instructions sont adaptées à l'usage prévu, conformes à la réglementation et la politique d'offres réciproques
- Empêcher QVC de commercialiser des articles potentiellement non-conformes ou ne répondant pas aux exigences QVC avant l'achat

Les échantillons doivent être une représentation directe de la façon dont le client final de QVC est censé recevoir les biens. La soumission des échantillons pour le service QA doit être organisée par votre représentant du service Achats QVC. Les détails relatifs à leur conditionnement sont disponibles dans la section A5. Exigences en matière de conditionnement.

Conjointement à la soumission d'échantillon, le fournisseur doit également fournir, sous forme électronique, tous les documents techniques nécessaires, comme indiqué dans les documents Exigences produit.

REMARQUE : la mission de l'équipe QA de QVC est de vérifier que les produits que vend l'entreprise ne mettent pas en danger les standards de la marque ou les attentes des clients. Il en va de la responsabilité du fournisseur et son fabricant de garantir que les produits sont sûrs et parfaitement conformes aux exigences contenues dans ce manuel ainsi qu'aux autres exigences légales applicables au moment de l'approvisionnement en grande quantité.

Renouvellements de commandes

Les produits dont la commande est renouvelée par QVC doivent être identiques en termes de spécification, couleur, conditionnement et site de fabrication au produit fourni initialement.

Toute modification doit faire l'objet d'une déclaration auprès des équipes Achats et Assurance qualité de QVC afin que leurs fichiers soient tenus à jour et que toute action découlant de cette modification puisse être entreprise. Les modifications apportées aux produits peuvent également entraîner de nouveaux essais et une nouvelle approbation passant par l'étape d'inspection QVC de la première pièce.

Processus « sans échantillon »

Les fournisseurs ayant démontré qu'ils avaient mis en place les contrôles nécessaires et faisant preuve de compréhension législative auront le statut « sans échantillon ».

L'équipe Assurance qualité de QVC détermine ce statut. Cette approbation permet à l'équipe Achats de QVC de passer directement commande auprès du fournisseur sans passer par l'étape d'inspection QA de la première pièce.

REMARQUE : tous les fournisseurs devront soumettre des échantillons au service QA de QVC au moment où ils commencent à traiter avec QVC France. Avec le temps et l'historique de soumission, la collecte de ventes et les données relatives aux performances, le service QA décidera si le fournisseur peut passer au statut « sans échantillon ». Pour plus de détails sur ce processus, veuillez consulter votre technicien QA.

A4. Exigences générales

Cette section du manuel décrit les exigences générales types devant être prises en considération et respectées quand des biens durables sont fournis à QVC France. QVC attend de tous ses fournisseurs qu'ils comprennent ces exigences et la façon dont elles affectent les produits qu'ils proposent. Les exigences produit spécifiques figurent dans les documents Exigences produit, disponibles auprès de l'équipe Assurance qualité.

QVC surveille les performances en matière de sécurité des produits de sa base fournisseurs en utilisant un programme de devoir de diligence qui choisit des biens livrés et stockés et les soumet à des analyses contrôlées.

A4.1 Directive générale sur la sécurité des produits (GPSD) 2001/95/CE

Tous les produits fournis à QVC France doivent répondre à la directive européenne générale sur la sécurité des produits (GPSD - European General Products Safety Directive) 2001/95/CE.

La directive stipule que les produits vendus sur le marché européen de consommation doivent être sûrs pour la vente et conformes à toutes les législations spécifiques relatives à la sécurité des produits, là où ces dernières sont en vigueur. La directive rend également responsables les producteurs et distributeurs de produits de consommation d'informer le public si le produit devient dangereux ou risque d'enfreindre les principes de la directive.

A4.2 Le règlement sur l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation des substances chimiques (REACH)

Tous les produits, leurs composants et substances doivent être conformes aux exigences contenues dans l'Annexe XVII de la directive REACH (CE) 1907/2006 (telle que modifiée).

Les fournisseurs doivent être au fait des versions les plus récentes des critères de classification comme substances extrêmement préoccupantes (SVHC - Substances of Very High Concern). Tout doit être fait afin de garantir que les produits chimiques énumérés ne font pas partie de la composition des produits à hauteur d'un volume supérieur à 1 % w/w.

QVC est tenue légalement de fournir des informations relatives aux produits chimiques à la demande des clients. Les fournisseurs doivent être en mesure de fournir à QVC les informations requises dans les 3 jours qui suivent la demande initiale.

Plus d'informations sont disponibles sur le site Web suivant :

www.echa.europa.eu.

4.3 Produits en bois

Tous les produits en bois livrés à QVC doivent être fournis conformément au règlement européen dans le domaine du bois (RBUE 995/2010) et à la politique QVC relative au bois.

QVC attend de tous ses fournisseurs de produits en bois une parfaite connaissance de la traçabilité relative au lieu où le bois utilisé dans leurs produits a été récolté.

4.4 Produits électriques

Ci-dessous figurent les exigences générales en matière d'électricité applicables à tous les produits requérant une alimentation électrique pour fonctionner. Des informations plus spécifiques sont indiquées dans les documents individuels Exigences produit, disponibles auprès du service Assurance qualité.

4.4.1 La directive RoHS

Tous les équipements et produits électriques et électroniques doivent être conformes à la directive relative à la limitation de l'utilisation de certaines substances dangereuses dans les équipements électriques et électroniques 2011/65/UE (RoHS).

La directive RoHS interdit à tous les nouveaux équipements électriques et électroniques mis sur le marché dans l'espace économique européen de contenir des niveaux dangereux de plomb, mercure, cadmium, chrome hexavalent, biphényles polybromés (PBB) ou polybromodiphényléthers (PBDE), sauf pour certaines applications spécifiques.

Ces valeurs ont été établies comme suit : une valeur de 0,01 % en poids de cadmium et de 0,1 % en poids pour les cinq autres substances est tolérée dans un matériau homogène.

4.4.2 DEEE (Déchets d'équipements électriques et électroniques)

Tous les produits électriques fournis doivent être conformes aux exigences de la DEEE.

Il en va de la responsabilité du fournisseur, pour tous les produits importés par QVC France, de s'assurer que tous les produits sont étiquetés conformément aux exigences de la DEEE. Le fournisseur doit, en outre, collaborer avec l'équipe Assurance qualité de QVC afin de s'assurer que toutes les obligations en matière d'enregistrement sont remplies.

Pour les produits dont la responsabilité de la fabrication incombe au fabricant, les fournisseurs doivent s'assurer que les produits sont correctement étiquetés et ils sont tenus de collaborer avec l'équipe Assurance qualité de QVC afin de s'assurer que toutes les exigences en matière d'enregistrement sont remplies et que les coûts liés aux déchets sont partagés.

Le symbole de la poubelle barrée et l'adresse de la société QVC doivent apparaître l'un à côté de l'autre sur tous les produits électriques (voir ci-dessus).

Importations de marque et non QVC

Dans ce cas, quand la responsabilité du fabricant ou producteur incombe à un tiers au sein de l'UE, le symbole de la poubelle barrée (comme décrit ci-dessus) et le nom de la personne responsable doivent apparaître.

4.4.3 Directive relative aux piles et accumulateurs ainsi qu'aux déchets de piles et d'accumulateurs 2006/66/CE

Les piles fournies comme partie intégrante des produits entrant chez QVC doivent satisfaire aux limites de danger et aux spécifications en matière d'étiquetage comme indiqué dans la directive relative aux piles et accumulateurs ainsi qu'aux déchets de piles et d'accumulateurs 2006/66/CE (telle que modifiée).

Tous les produits QVC requérant l'utilisation de piles pour fonctionner doivent être fournis avec des piles. Les piles doivent répondre aux exigences de sécurité et de performances des directives IEC 60086 (piles principales) ou IEC 62133 (piles rechargeables).

Les piles fournies, entrant chez QVC, doivent être placées à l'extérieur du produit afin d'éviter les fuites, ou doivent être montées avec des languettes d'isolation à l'intérieur du compartiment à piles.

4.4.4 Exigences en matière d'éco-conception

Les produits électriques fabriqués pour ou fournis à QVC doivent être entièrement conformes aux exigences en matière d'éco-conception qui existent au sein de l'UE. Une attention toute particulière doit être portée aux exigences en matière de conception et d'étiquetage des directives suivantes :

- La directive européenne 2009 relative aux produits liés à l'énergie - ErP (UE 1275/2008)
- La directive 2009/125/CE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne les exigences d’éco-conception.

4.4.5 Directive « basse tension » (2006/95/CE)

Tous les équipements électriques conçus pour être utilisés avec une tension comprise entre 50 à 1 000 V (courant alternatif) et entre 75 et 1 500 V (courant continu) doivent répondre aux exigences contenues dans la directive « basse tension ».

Les produits relevant de la directive « basse tension » doivent porter, sur eux et/ou leur emballage, la marque CE.

Les preuves de conformité sont fournies à QVC par le biais d'une certification d'essais issue d'un laboratoire d'essais accrédité BS EN ISO/IEC 17025.

4.4.6 Compatibilité électromagnétique (CEM) (2004/108/CE)

Tous les produits électriques doivent se situer dans les limites d'émissions, comme le stipule la directive CEM. Ils doivent également répondre aux exigences relatives à l'immunité d'exposition aux émissions radio.

Les produits relevant de la directive CEM doivent porter, sur eux et/ou leur emballage, la marque CE.

Les preuves de conformité sont fournies à QVC par le biais d'un rapport d'essais issu d'un laboratoire d'essais accrédité BS EN ISO/IEC 17025.

4.4.7 Types de prises

Tous les produits alimentés par secteur (230 V et 50 Hz) doivent être équipés des types de prises suivants en vue d'un usage accepté.

Prise de type E

Prise de type C

Les prises utilisées doivent être adaptées à la tension et au câblage du produit auquel elles sont rattachées et doivent être montées au moment où le produit est testé au regard de sa norme réglementaire officielle.

4.5 Exigences en matière de conditionnement

Le produit soumis à une inspection QA de première pièce doit être un échantillon en tout point représentatif de ce que le client recevra à la suite de son achat auprès de QVC.

L'emballage destiné à la vente au détail doit être propre, adapté à l'usage prévu et comporter l'étiquetage nécessaire, conformément aux réglementations qui s'appliquent au type de produit.

Les produits doivent être fournis dans des cartons ou un emballage pour voie postale afin d'éviter leur re-traitement ou re-conditionnement dans l'entrepôt QVC. Les produits conditionnés pour la voie postale doivent répondre aux essais de performances (essais de transit) ainsi qu'aux exigences en matière de dimensions, comme indiqué dans le manuel fournisseur pour les biens non-durables disponibles auprès de l'équipe QVC Chaîne d'approvisionnement.

Les produits arrivant dans un emballage pour voie postale seront évalués dans le cadre des critères d'inspection de la première pièce des équipes Assurance qualité. Un test de chute ou de compression sera effectué (voir Annexe C - Procédures relatives aux essais de transit)

4.5.1 Langue de l'étiquetage

Conformément à la loi française 94-665 de 1994 relative à l'utilisation de la langue française sur tous les produits, tous les produits doivent comporter un étiquetage en langue française avec, au minimum, les indications suivantes :

- Description du produit
- Consignes / mode d'emploi
- Toutes les marques et informations légales obligatoires
- Tous les avertissements relatifs à l'utilisation (le cas échéant)

En cas de conditionnement multilingue (plus d'une langue pour une commercialisation à l'international), le français doit être dans une police de caractères de taille supérieure ou égale aux autres langues présentes sur le produit ou son emballage.

REMARQUE : QVC est consciente des problématiques liées à l'étiquetage sur les produits existants. Afin d'aider les fournisseurs, toutes les questions liées à l'étiquetage doivent être adressées à votre acheteur QVC et l'équipe Assurance qualité QVC.

Plus de détails relatifs au marquage spécifique de certains types de produits sont disponibles dans les sections Exigences produit.

4.5.2 Biens dangereux (directive UE 1272/2008)

Les produits classifiés comme dangereux dans le cadre de la directive UE 1272/2008 (classification, étiquetage et emballage des substances et des mélanges) doivent être fournis dans un emballage pour voie postale. Les produits de ce type **NE SERONT PAS** suremballés par QVC.

L'étiquetage de ces produits doit être conforme à cette directive UE : le produit, l'emballage pour la vente au détail et le carton destiné à l'envoi postal doivent tous être correctement étiquetés.

Tous les fluides classifiés en vertu de cette directive doivent arriver chez QVC dans un sac plastique scellé à chaud ou noué et à l'intérieur de leur emballage pour voie postale. Dans l'idéal, les emballages sont dotés de couvercles scellés.

Les fournisseurs doivent prendre connaissance des fermetures de sécurité pour enfants relevant de cette réglementation et concevoir/fabriquer leur conditionnement en conséquence.

Pour les articles classifiés comme toxiques, très toxiques, corrosifs ou pour tous les produits qui relèvent de la directive européenne relative aux biocides (dir. UE 528/2012) : ces derniers doivent être enregistrés auprès de l'Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS) **ET** des Centres Anti Poison et de Toxico Vigilance (CAPTV) ; ceci peut se faire par le lien suivant :

https://www.declaration-synapse.fr/synapse/jsp/index.jsp

4.5.3 Offres réciproques et sollicitations des clients

En général, QVC ne permet pas aux fournisseurs d'inclure des offres réciproques dans leurs produits, leur conditionnement ou leur documentation. Une offre réciproque est un dépliant ou une carte promotionnelle qui permet à un client QVC d'avoir les coordonnées directes du fournisseur (mail, port payé, téléphone). Ceci peut potentiellement entraîner des ventes directes pour le fournisseur grâce à la vente initiale QVC.

Les exemples suivant sont des exemples d'offres promotionnelles, généralement interdites :

- **Catalogues produits**

- Offres d'adhésion

- Offres relatives à d'autres produits

- Numéros de téléphone que le client peut utiliser pour passer commande d'autres produits

4.5.4 Affirmations de vente « sur l'emballage »

Toutes les affirmations de vente sur l'emballage ou l'étiquette du produit seront lues et évaluées par le technicien QA qui contactera ensuite le fournisseur afin de demander un justificatif si cela s'avère nécessaire.

Les affirmations de vente doivent s'appliquer au produit et ses caractéristiques. Les documents d'accompagnement doivent être disponibles pour la justification de telles affirmations.

4.5.5 Marques de recyclage

La réglementation française en matière de déchets d'emballage oblige QVC, en tant qu'entité « plaçant le produit » sur le marché français, à être responsable de la collecte et le traitement des emballages en fin de vie.

En s'associant à un système de conformité reconnu (PCS), QVC remplit son obligation d'émettre des rapports sur les données relatives aux déchets, promeut le recyclage en fin de vie et s'acquitte des redevances de recyclage pertinentes.

En tant que fournisseur de produits pour QVC, il est obligatoire que tous les emballages destinés aux consommateurs portent le Point vert et que ceci soit mis en place sur tous les produits entrant dans l'entrepôt QVC ; un exemple du symbole Point vert est indiqué ci-dessous.

QVC vérifiera la présence du Point vert au moment de l'étape d'inspection de la première pièce et au cours des vérifications effectuées sur les biens entrants. Tout emballage ne comportant pas le Point vert au moment de la réception en grande quantité entraînera des coûts de reprise imposés et un rejet possible du stock. Le fournisseur sera responsable des coûts que cela entraîne.

La marque Point vert

A5 Contacts principaux

Toute question relative aux rapports FPI et au processus QA peut être adressée aux personnes suivantes.

Assurance Qualité QVC

Dan Carey
Technicien QA senior
Tél. : +44 (0)151 551 2962
E-mail : dan_carey@qvc.com

Ben Ross Gower
Responsable d'approvisionnement
Tél. : +44 (0) 208 81 5046
E-mail : ben_ross-gower@qvc.com

Relations avec les fournisseurs QVC

Alison Seabourne
Responsable de relations fournisseur
Tél. : +44 (0) 208 811 5510
E-mail : Francevendor.relations@qvc.com

Chaîne d'approvisionnement et logistique

E-mail : de-vendor-manual@qvc.com

Assistance en réglementation et essais

Intertek - Thibault Verwaerde
Responsable clé de compte
Tél. +33 .3 61 76 99 68
E-mail : thibault.verwaerde@intertek.com

Annexe A - Suivi de modification des documents

Ce graphique contient un historique des révisions apportées à ce document. En général, le document en lui-même devrait être sauvegardé au contrôle des révisions, et une description brève de chaque version devrait être saisie dans le système de contrôle des révisions.

Numéro de la révision	Date d'émission	Auteur(s)	Brève description de la modification